Portrait
Dialogue

Guia do usuário do Web Portal

Versão 6.0 SP1

Pitney Bowes
Software

© 2013 Pitney Bowes Software Inc. Todos os direitos reservados.

Esse documento pode conter informações confidenciais ou protegidas por direitos autorais pertencentes à Pitney Bowes Inc. e/ou a seus subsidiários e suas empresas associadas.

Portrait Software, o logotipo Portrait Software, Portrait e a marca Portrait Software's Portrait são marcas comerciais da Portrait Software International Limited e não podem ser usadas nem exploradas de forma alguma sem prévia autorização expressa por escrito da Portrait Software International Limited.

Reconhecimento de marcas comerciais

Outros nomes do produto, nomes, marcas, logotipos e símbolos da empresa referenciados aqui podem ser marcas comerciais ou marcas comerciais registradas de seus proprietários registrados.

Suporte Portrait Software

Se precisar de ajuda com algo que não se encontre nesses documentos, visite a Base de Conhecimentos em nosso site da Web. **http://support.portraitsoftware.com** e siga os links para seu produto.

Também é possível baixar outros documentos da Portrait Software a partir desse site. Se não tiver um nome de usuário e senha - ou se os esqueceu - contate-nos através de um dos canais abaixo.

Se tiver algum problema com o uso, a instalação ou os documentos desse produto, contate-nos usando um dos seguintes métodos:

E-mail: support@portraitsoftware.com

Telefone

- EUA/Canadá 1-800-335-3860 (número gratuito)
- Resto do mundo +44 800 840 0001

Quando estiver reportando um problema, ajuda se nos disser:

- O nome do aplicativo de software
- As circunstâncias em que o problema apareceu
- Que mensagens de erro você viu (se tiver visto alguma)
- A versão do software que você estava usando

Pitney Bowes Software Inc.

January 02, 2014

Sumário

Capítulo 1: Primeiros passos.....5
Sobre o Web Portal.....6
Iniciando o Web Portal.....6
Navegar no Web Portal.....7
Configurações do Web Portal.....7

Capítulo 2: Designer de Mensagem.....9
Sobre o módulo Designer de mensagem.....10
Visão geral dos modelos.....10
Criar novos modelos.....11
Editar modelos.....11
Editar modelos de e-mail.....12
Editar modelos de Facebook, SMS, Carta e Twitter.....23
Testar e qualificicar como spam.....24
Opções de teste.....24
Testar um modelo.....25
Teste de envio de um modelo.....25
Qualificar um modelo como spam (somente e-mail).....26
Parâmetros de controle.....26
Propriedades do modelo.....29

Capítulo 1

Primeiros passos

Nesta seção:

- Sobre o Web Portal 6
- Iniciando o Web Portal 6
- Navegar no Web Portal 7
- Configurações do Web Portal 7

Sobre o Web Portal

O Web Portal é um aplicativo baseado na Web integrado no Portrait Dialogue, um conjunto de software que oferece suporte ao Gerenciamento de relacionamento com clientes. É usado por profissionais de marketing para definir, gerenciar e realizar processos de comunicação estruturados com um número elevado de clientes e foi especificamente projetado para suportar os princípios de marketing um-para-um.

O aplicativo Web Portal proporciona um ambiente intuitivo para trabalhar com os vários módulos do Portrait Dialogue disponíveis no portal.

Para iniciar o Web Portal, consulte **Iniciando o Web Portal**.

Iniciando o Web Portal

Um usuário deve ser autorizado para poder fazer o logon no Web Portal.

O Web Portal suporta dois métodos de logon:

- **Logon normal**

  Quando usar o Logon normal, é necessário digitar manualmente seu nome de usuário e sua senha. Se for autorizado, é direcionado para a página de visão geral.

- **Logon do Windows**

  Quando usar o logon do Windows, não é necessário digitar seu nome de usuário e sua senha. Você é automaticamente autorizado e ligado ao Web Portal usando seu usuário do domínio Windows.

  Observe que é necessário que o usuário do Windows possua direitos de logon para o Web Portal. Se não for autorizado, é direcionado para a página de logon normal (ver acima).

Os tipos de logon são configurados pelo administrador do sistema.

Se o logon do Windows estiver ativado e se tiver sessão iniciada em seu domínio Windows corporativo, será automaticamente conectado ao Web Portal. Porém, se não tiver sessão iniciada em seu domínio Windows ou se o logon do Windows estiver desativado, será direcionado para a página de logon quando iniciar o Web Portal. Quando iniciar o Web Portal a partir do Visual Dialogue, será sempre conectado automaticamente com o usuário com que iniciou a sessão no Visual Dialogue.

Logon avançado

- **Instância**

  Ao fazer o logon no Web Portal, o sistema pode ser configurado para dar acesso a instâncias diferentes. Para acessar essa opção, clique no botão *Mostrar avançadas* no canto inferior direito. A janela será expandida e uma caixa suspensa mostrará as instâncias disponíveis. Selecione a instância pretendida e continue o logon.

- **Lembrar meu nome de usuário**

Marque esta caixa de seleção se quiser que a página de logon memorize o seu nome de usuário para todas as vezes que você abrir o logon do Web Portal.

Navegar no Web Portal

O Web Portal é um aplicativo baseado na Web executado no Microsoft Internet Explorer ou no Mozilla Firefox.

Navegação

Não use os botões Voltar e Avançar do navegador da Web. Ao invés, use a funcionalidade de navegação interna do Web Portal:

- Quando dois ou mais módulos estiverem disponíveis no Web Portal, clique na guia do módulo para abrir a página inicial do módulo.
- As diferentes seções de um módulo estão disponíveis no submenu abaixo do menu superior.
- Caso contrário, use a funcionalidade de navegação fornecida pelo módulo atualmente em uso, como o menu da esquerda.

Observação: Se o Web Portal estiver aberto e abrir simultaneamente outro link da Web, é possível abrir o novo link na mesma janela do Web Portal. Para evitar que isso aconteça, altere suas configurações no Windows Explorer ou abra uma nova janela do Explorer antes de clicar no novo link.

Configurações do Web Portal

Clique no link *Configurações* no canto superior direito para abrir a página de configurações.

A página de configurações contém configurações globais do Web Portal, como o idioma. A página contém também as configurações para o módulo atualmente ativo.

- **configurações do Portal**
  - **Idioma**

    O idioma utilizado no Web Portal
  - **Formato**

    A formatação específica do idioma usado no Web Portal, como datas e números
- **Configurações do módulo**

  Cada módulo do Web Portal tem suas próprias configurações. Essas estão disponíveis abaixo das configurações do portal.

Altere as configurações desejadas e clique em *Salvar configurações* ou em *Cancelar* para cancelar qualquer alteração. Essa ação fecha a página de configurações e abre a página ativa anteriormente.

Capítulo 2

Designer de Mensagem

Nesta seção:

- Sobre o módulo Designer de mensagem 10
- Visão geral dos modelos 10
- Criar novos modelos 11
- Editar modelos 11
- Testar e qualificicar como spam 24
- Parâmetros de controle 26
- Propriedades do modelo 29

Sobre o módulo Designer de mensagem

O Designer de mensagem é usado para criar e editar modelos para:

- E-mails
- Facebook
- Carta
- Sms
- Twitter

Os modelos podem se basear, opcionalmente, em modelos principais (consulte a documentação sobre modelo principal no *Guia do usuário do Visual Dialogue* para obter detalhes). Um modelo principal pode ser composto por folhas de estilos (mensagens de e-mail) e uma ou mais áreas de texto de corpo.

Visão geral dos modelos

A página Visão geral dos modelos lista todos os modelos de Designer de mensagem no sistema.

Tipo de modelo

Use o campo **Tipo de modelo** para listar brevemente um tipo específico de modelo, por exemplo, E-mail ou Sms. Todos os resultados filtrados aparecem na lista.

Ordenar e agrupar

Por padrão, a lista é ordenada por data de criação. Para ordenar a lista por qualquer um dos campos, basta clicar em seu cabeçalho.

Clique outra vez no cabeçalho para inverter a ordem da ordenação.

A lista pode também ser agrupada por qualquer um dos campos, por ex., *Criado por:*Arraste e solte o cabeçalho pelo qual deseja agrupar para o campo de cabeçalho de lista *"Arraste uma coluna para essa área para ser agrupada por ela"*.

Excluir um modelo

Para excluir um modelo na lista, clique com o botão direito do mouse no modelo e clique em *Excluir*. Esta ação requer confirmação e não é possível desfazê-la.

Criar um modelo novo

Para criar um novo modelo, clique em um dos seguintes exemplos:

- Novo modelo de e-mail
- Novo modelo de Facebook

- Novo modelo de carta
- Novo modelo de Sms
- Novo modelo de Twitter

Esta ação abrirá a caixa de diálogo *Criar novo modelo*. Consultar **Criar novos modelos** para obter detalhes.

Filtrar a lista

A lista pode ser filtrada arrastando os cabeçalhos da coluna para a área imediatamente acima e à esquerda do campo *Pesquisa*. Essa ação filtrará a lista por Nome, Domínio, Criado por e Alterado por. Alternativamente, é possível digitar critérios de pesquisa no campo **Pesquisa** e a lista será atualizada ou filtrada automaticamente.

Criar novos modelos

Para criar um modelo de e-mail novo, clique nas opções de novo modelo, no menu lateral, por exemplo, **Novo modelo de e-mail** ou **Novo modelo de facebook**. É exibida caixa de diálogo **Criar novo modelo**.

Esta caixa de diálogo contém três etapas/campos obrigatórios:

1. Insira o nome do novo modelo de e-mail
2. Selecione o domínio do cliente. Esta ação exibirá todos os modelos master do domínio selecionado
3. Selecione o modelo master no qual deseja basear o modelo. Para obter detalhes sobre modelos master, consulte a seção Modelo master na Ajuda do Visual Dialogue.

Clique no botão *OK* para criar o modelo. Essa ação abrirá a janela Editor correspondente ao tipo de modelo escolhido. Para obter informações adicionais sobre a edição de um modelo, consulte **Editar modelos de e-mail**.

Editar modelos

Para editar um modelo, abrir **Visão geral dos modelos** e clique no modelo a ser editado. Esta ação abrirá o **Editor do modelo**.

O **Editor do modelo** contém as seguintes seções:

- **Parâmetros de controle**

  Estes campos são os parâmetros de controle de modelos mais comuns. Clique no ícone à direita das caixas de texto para inserir um campo de mesclagem.

- **Editor de página de Texto ou Corpo**

  Esta é a área de design para adição, edição e remoção de itens do modelo. Se estiver a editar um modelo de e-mail verá várias áreas de texto de corpo. Se estiver a editar qualquer outro tipo de modelo, verá um editor de texto.

- **Menu da esquerda**

  O menu da esquerda contém informações básicas do modelo, ações específicas do modelo, links para testes e qualificar como spam e ações sobre o modelo master.

Editar modelos de e-mail

Menu de itens

Cada área do corpo e cada item do modelo tem um menu de item.

Se uma área do corpo estiver vazia, o Menu de Itens conterá apenas um botão *Adicionar*.

As seguintes ações estão disponíveis no menu Item:

- **Editar item**

  Clique neste botão para editar o item. Consulte **Editar itens** para obter detalhes.

- **Copiar/Colar/Área de transferência (submenu suspenso)**

  - **Copiar abaixo**

    Clique neste botão para copiar o item e colá-lo abaixo do item.

  - **Cortar para área de transferência**

    Clique neste botão para recortar o item e colocá-lo na área de transferência. Consulte **Trabalhar com a área de transferência de itens** para obter detalhes.

  - **Copiar para área de transferência**

    Clique neste botão para copiar o item e colocá-lo na área de transferência. Consulte **Trabalhar com a área de transferência de itens** para obter detalhes.

  - **Colar da área de transferência**

    Clique neste botão para colar da área de transferência o último item adicionado. Consulte **Trabalhar com a área de transferência de itens** para obter detalhes.

- **Excluir item**

  Clique neste botão para excluir o item.

- **Alterar conjunto de estilos (submenu suspenso)**

  Clique nesse botão para definir/alterar o conjunto de estilos do item. Consulte **Conjuntos de estilo** para obter detalhes.

- **Adicionar item estático (submenu suspenso)**

  Clique neste botão para adicionar um item estático abaixo do item.

- **Adicionar item abaixo**

Clique neste botão para adicionar um novo item abaixo do item. Esta ação irá abrir a caixa de diálogo do item *Adicionar novo item*. Consulte **Adicionar novos itens** para obter detalhes.

- **Adicionar item acima**

  Clique neste botão para adicionar um novo item acima do item. Esta ação irá abrir a caixa de diálogo do item *Adicionar novo item*. Consulte **Adicionar novos itens** para obter detalhes.

- **Mover para baixo**

  Clique neste botão para mover o item para baixo (deslocar o item para a posição inferior na área do corpo)

- **Mover para cima**

  Clique neste botão para mover o item para cima (deslocar o item para a posição superior na área do corpo)

Adicionar novos itens

Adição de um item a uma área do corpo vazia

Quando uma área do corpo está vazia, o menu contém somente um botão. **Adicionar.**

Clique no botão **Adicionar** para adicionar um novo item à área do corpo vazia.

Adição de um item abaixo de outro item

Para adicionar um novo item abaixo de um item existente, clique no botão *Adicionar item abaixo* no menu **Item** do item existente.

Adição de um item acima de outro item

Para adicionar um item acima de um item existente, clique no botão **Adicionar item acima** no menu **Item** do item existente.

Qualquer dessas ações abrirá caixa de diálogo **Adicionar novo item**. Procure e selecione o tipo de item a ser adicionado e clique em **Ok**.

Abrir o diálogo de edição de item abrirá a caixa de diálogo de edição do novo item logo após a inserção dele. Consulte **Editar itens** para obter detalhes sobre como editar tipos diferentes de itens.

Cada tipo de item tem seu próprio controle de edição.

Editar itens

Editar itens

Para editar um modelo de e-mail, clique na área de texto do corpo relevante e clique no botão **Editar item** ( ) no **Menu de itens**.

Essa ação abrirá a caixa de diálogo **Editar item**. Esta caixa de diálogo conterá uma seção de edição para cada parte do item.

Propriedades gerais do item

Todos os itens têm um conjunto de propriedades gerais. Elas podem ser encontradas na parte inferior da caixa de diálogo Editar item.

- **Alinhamento de conteúdo**

  Esta função alinha o conteúdo do item. Os valores possíveis são:

  - **Não configurado:** O alinhamento do item não está definido. Normalmente é igual à Esquerda
  - **Direita:** Alinha pela borda direita
  - **Centro:** Alinha pelo centro
  - **Esquerda:** Alinha pela borda esquerda
  - **Justificar:** Alinha pelas bordas esquerda e direita

- **Condição do item**

  A função *Condição do item* permite definir uma condição relacionada ao cliente para o item. Esta instrução é executada no momento da mesclagem e decide se o item é incluído no e-mail mesclado.

  Consulte **Condições do item** para obter detalhes.

Propriedades específicas do tipo de item

Cada tipo de item tem seu próprio controle de edição de item.

Para editar itens de *texto*, consulte **Itens de texto** para obter detalhes.

Para editar itens de *imagem*, consulte **Itens de imagem** para obter detalhes.

Para editar itens de *objeto de conteúdo*, consulte **Itens de objeto de conteúdo** para obter detalhes.

Para editar itens de *tabela*, consulte **Itens de tabela** para obter detalhes.

Para editar itens *combinados*, consulte **Itens combinados** para obter detalhes.

Para editar itens *recipientes*, consulte **Itens recipientes** para obter detalhes.

Itens de texto

Durante a edição de um item de texto, o diálogo de edição conterá um controle de editor de texto para cada parte de item de texto.

O editor de texto possui as seguintes ações na barra de ferramentas:

Desfazer

Desfaz a última ação.

Refazer

Refaz/Repete a última ação desfeita.

Cortar

Recorta o conteúdo selecionado e copia para a área de transferência.

Copiar

Copia o conteúdo selecionado para a área de transferência.

Colar texto simples

Cola como texto simples (sem formatação) no editor.

Colar do Word

Cola conteúdo copiado a partir do Microsoft Word e remove as marcas incompatíveis com Web.

Colar

Cola no editor o conteúdo copiado da área de transferência.

Tamanho da fonte

Permite que o usuário aplique o tamanho de fonte, medido em pixels (px), à seleção atual

Negrito

Aplica formatação de negrito ao texto selecionado.

Itálico

Aplica a formatação de itálico ao texto selecionado.

Sublinhar

Aplica formatação de sublinhado ao texto selecionado.

Cor de primeiro plano

Botão Cor do texto (primeiro plano) – Altera a cor de primeiro plano do texto selecionado. As cores disponíveis dependem das configurações do modelo principal.

Cor de fundo

Botão Cor do texto (plano de fundo) – Altera a cor de plano de fundo do texto selecionado. As cores disponíveis dependem das configurações do modelo principal.

Lista com marcadores

Cria uma lista com marcadores a partir da seleção.

Lista numerada

Cria uma lista numerada a partir da seleção.

Recuo

Avança parágrafos para a direita.

Recuo à esquerda

Recua parágrafos para a esquerda.

Propriedades do link

Transforma o texto selecionado em um link ou abre o diálogo *Propriedades do link*.

Remover link

Remove o hiperlink do texto selecionado.

Inserir campo de mesclagem

Abre a caixa de diálogo *Campo de mesclagem*. Selecione (ou clique duas vezes em) um campo nesta caixa de diálogo para inserir (colar) o campo de mesclagem no texto, na posição do cursor.

Insira marca de início de campo de mesclagem

Insere (cola) uma marca de início de campo de mesclagem (<<) no texto, na posição do cursor

Inserir marca final do campo de mesclagem

Insere (cola) uma marca de final de campo de mesclagem (>>) no texto, na posição do cursor

Ativar/desativar modo tela inteira

Alterna o editor de texto para o modo de tela inteira.

Itens de imagem

Ao editar um tipo de item de imagem, a caixa de diálogo de edição conterá um controle de editor de imagem para cada parte de item de imagem.

O controle de edição de imagem tem as seguintes configurações:

- **Arquivo publicado**

  Utilize esta função quando quiser inserir um arquivo publicado (neste caso, uma imagem) que está armazenado no Dialog Server.

  - **Botão Selecionar:** Utilize este botão para exibir a caixa de diálogo Selecionar imagem. Você pode percorrer todos os arquivos publicados aplicáveis no Dialog Server.

- **Localização da imagem**

  Utilize esta função quando quiser exibir uma imagem já disponível em um servidor Web. Digite a URL da imagem no campo Origem da figura. Exemplo: *http://www.mycompany.com/MHProdWeb/Images/MHlogo_nordma.gif*. NB: Certifique-se de não especificar involuntariamente um arquivo local.

- **Dica de ferramenta/texto alternativo**

  Define um texto alternativo para a imagem

- **Tamanho**

  Define o tamanho da imagem. A alternância da corrente entre as duas caixas de texto trava ou destrava a proporcionalidade do tamanho da imagem.

  Clique no botão *Redefinir tamanho* para restaurar o tamanho original da imagem.

  Observação: O tamanho máximo da imagem pode ser limitado pelas configurações do modelo principal.

- **Imagem integrada**

  Esta configuração é válida somente quando é gerada uma referência a um arquivo publicado.

Selecione esta opção para incorporar o arquivo publicado como um anexo no e-mail (no caso contrário, o arquivo publicado será designado através de uma URL).

- **Ativar link de imagem**

  Selecione esta opção para habilitar a imagem como hiperlink.

  - **URL do link da imagem**

    O endereço da URL ou link da Web do link da imagem, ao habilitar a imagem como link

- **Abrir link em nova janela**

  Abre o link da imagem em uma janela nova. Estas configurações são recomendadas ao habilitar a imagem como link

- **Ativar rastreamento de link**

  Selecione esta opção para habilitar o rastreamento de links do link da imagem.

  - **Nome do link**

    O nome do link rastreado. Ele será preenchido automaticamente quando o rastreamento de link for ativado

Itens de objeto de conteúdo

Durante a edição de um item de objeto de conteúdo, o diálogo de edição conterá um controle de editor de objeto de conteúdo para cada parte de item de objeto de conteúdo.

O controle de edição de objeto de conteúdo tem a seguinte configuração:

- **Selecionar objeto de conteúdo**

  Utilize esta lista suspensa para selecionar o objeto de conteúdo a ser utilizado.

Itens de tabela

Ao editar um tipo de item de tabela, a caixa de diálogo de edição conterá um controle de edição de tabela para cada parte de item de tabela.

Adição de uma nova linha à tabela

Clique em *Adicionar nova linha* para adicionar uma nova linha à tabela.

Esta ação insere uma linha vazia na parte inferior da tabela.

Inserção de nova coluna na tabela

Clique em *Adicionar nova coluna* para adicionar uma nova coluna à tabela.

Esta ação insere uma coluna vazia no fim da tabela.

Edição do conteúdo das células de uma tabela

Clique em uma célula para editar seu conteúdo. O conteúdo da célula é editado por meio do editor de texto encontrado abaixo da tabela.

A célula é atualizada continuamente ao trabalhar no editor de texto.

Este editor de texto é o mesmo editor utilizado para editar itens de texto. Portanto, consulte **Itens de texto** para obter detalhes sobre como utilizar este editor de texto.

Exclusão de linhas e de colunas

Para excluir uma linha ou uma coluna, clique no botão Excluir, na célula de cabeçalho da linha ou da coluna em questão.

Itens combinados

Itens combinados podem conter partes de um ou de vários tipos diferentes.

Ao editar um tipo de item combinado, a caixa de diálogo de edição conterá um controle de editor específico de tipo de item para cada parte de item diferente.

Para editar partes de item de *texto*, consulte **Itens de texto** para obter detalhes.

Para editar partes de item de *imagem*, consulte **Itens de imagem** para obter detalhes.

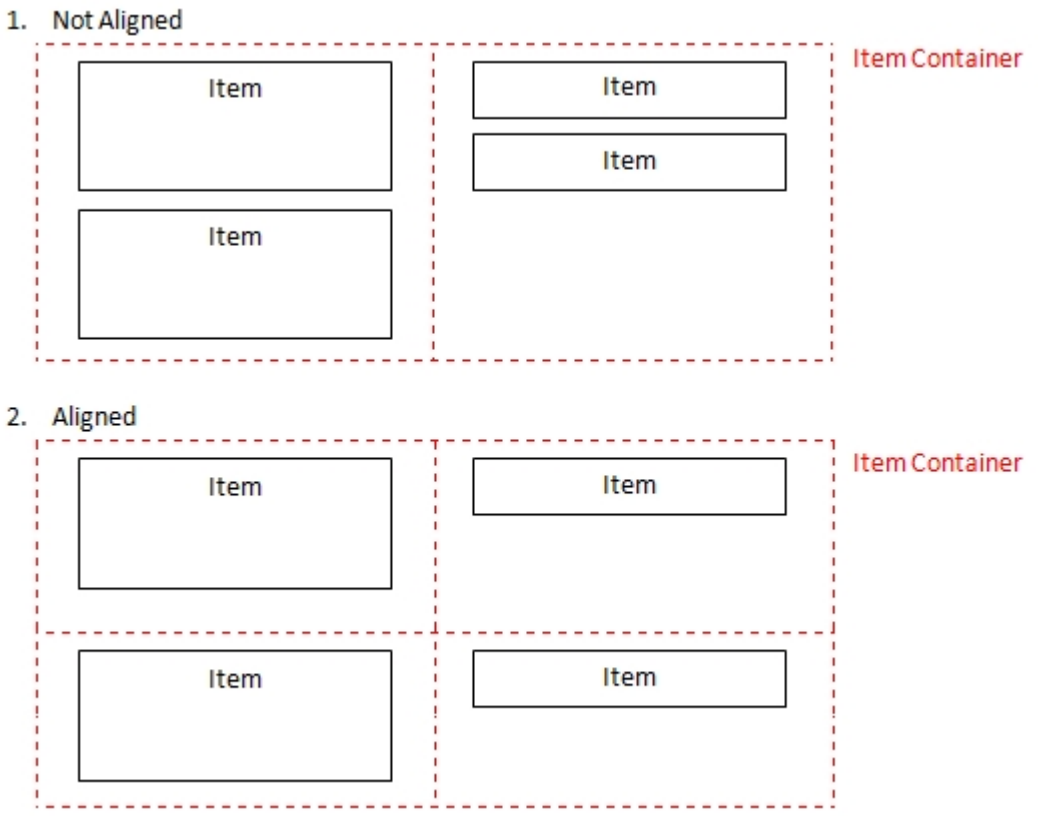
Para editar partes de item de objeto de *conteúdo*, consulte **Itens de objeto de conteúdo** para obter detalhes.

Para editar partes de item de *tabela*, consulte **Itens de tabela** para obter detalhes.

Item recipiente

Um *item recipiente* é um item especial que organização vários itens filho em formato tabular.

Os itens são organizados em colunas e podem ser alinhados horizontalmente:



Propriedades do item recipiente

O controle de edição de item recipiente tem as seguintes configurações:

- **Alinhar itens horizontalmente**

  Esta configuração alinha horizontalmente os itens nas diferentes colunas no recipiente.

- **Itens estáticos em todas as colunas**

  Esta configuração distribui itens estáticos ao longo de todas as colunas no recipiente.

- **Largura da coluna**

  Opcional.

  Estas caixas de texto definem a largura das colunas.

  Ao definir as larguras das colunas e se o recipiente tiver largura de 100% (padrão), é recomendável deixar em branco a largura de uma das colunas, para que esta se redimensione dinamicamente conforme a largura do outro recipiente.

  Clique no link *Clique aqui para definir automaticamente a largura de todas as colunas.* para definir a largura de todas as colunas, exceto a última.

- **Espaçamento da coluna**

Opcional.

Utilize esta configuração para adicionar uma coluna de espaçamento entre todas as colunas existentes no recipiente.

Imagens em recipientes

Se a largura máxima de imagem da *Área do Corpo* estiver definida, as imagens (imagem de tipo de item) serão reduzidas para esta largura (caso sejam mais largas que ela).

Ao adicionar uma imagem de tipo de item a um recipiente, a mesma lógica será aplicada à imagem: Se a imagem for mais larga do que a largura definida para a coluna do recipiente, ela será reduzida conforme essa largura.

Trabalhar com Área de transferência de itens

A área de transferência de itens fornece funcionalidades para recortar ou copiar itens para uma área de transferência e colar uma cópia de tais itens em qualquer lugar do modelo (ou em outros modelos).

O conteúdo da área de transferência é associado à conexão específica de um usuário. Portanto, o conteúdo anterior será removido quando for feito novo logon.

Recortar e copiar na área de transferência

No menu de um item, clique no botão *Copiar/Colar/Área de transferência* ( ). Um menu suspenso será aberto, propondo as seguintes ações relacionadas à área de transferência:

- **Cortar para área de transferência**

  Clique neste botão para recortar o item e colocá-lo na área de transferência.

- **Copiar para área de transferência**

  Clique neste botão para fazer uma cópia do item e colocá-lo na área de transferência.

Colar a partir da área de transferência

Há duas formas de colar um item a partir da área de transferência:

- **Colar da área de transferência o último item adicionado**

  No menu *Copiar/Colar/Área de transferência*, clique em Colar da área de transferência, o último item adicionado à área de transferência será colado.

- **Colar itens da área de transferência**

  1. Abra a caixa de diálogo *Adicionar novo item*.
  2. Abra a guia *Área de transferência*. Será aberta a *Área de transferência de itens*.
  3. Clique duas vezes no item que você deseja colar.

Excluir itens da área de transferência

Para excluir um ou mais itens da área de transferência de itens, siga estas etapas:

1. Abra a função *Área de transferência de itens* (conforme descrito na seção anterior).
2. No item a ser excluído, clique no botão Excluir no canto superior direito

   ou

   Clique no botão *Limpar área de transferência* para remover todos os itens da área de transferência.

Conjuntos de estilos

Os conjuntos de estilos são utilizados para aplicar diferentes estilos a itens de um modelo.

Os conjuntos de estilos são configurados no modelo master. Veja a documentação sobre modelos principais para obter mais detalhes.

Aplicação de conjuntos de estilos

Para aplicar um conjunto de estilos a um item, siga estas etapas:

1. No menu de itens, clique no botão *Alterar conjunto de estilos* ( ). Aparecerão todos os conjuntos de estilo que podem ser aplicados ao item.
2. Clique no conjunto de estilos a ser aplicado.

Redefinir o conjunto de estilos de um item

Para redefinir o conjunto de estilos de um item, siga estas etapas:

1. No menu de itens, clique no botão *Alterar conjunto de estilos* ( ).
2. Clique em *Conjunto de estilo padrão*.

Condições do item

É possível definir uma condição do item para qualquer um dos itens existentes em um modelo.

A função *Condição do item* permite definir uma instrução condicional para o item. Esta instrução é executada no momento da mesclagem e decide se o item é incluído no e-mail mesclado.

Definir uma condição do item

Para definir uma condição do item, clique em *Editar condição* na parte inferior da caixa de diálogo Editar Item.

Esta ação abrirá a caixa de diálogo *Condição do item*.

A condição do item pode ser definida utilizando uma seleção ou uma expressão.

Definição de condição de item por meio de seleção

As seleções disponíveis nesta caixa de diálogo são definidas no Visual Dialogue. Consulte *Sobre seleções* na documentação do Visual Dialogue para obter detalhes sobre como criar seleções.

Siga estas etapas para definir uma condição do item utilizando uma seleção:

1. Certifique-se de que o *Cliente* está no botão de seleção de opções
2. Escolha uma *Seleção* na lista suspensa

   O item será incluído se o cliente estiver na seleção especificada.

   Ao selecionar *Não está na seleção*, o item será incluído se o cliente não estiver na seleção especificada.

Definição de condição de item por meio de expressão

Siga estas etapas para definir uma condição do item utilizando uma expressão

1. Selecione o botão de opção *Expressão*
2. Escreva uma expressão na caixa de texto.

   O item será incluído se o cliente estiver no conjunto de resultados da expressão.

   Clique no botão *Testar expressão* no lado direito da caixa de texto para testar a sintaxe da expressão.

Alteração de modelos principais

É possível alterar o modelo master no qual se baseia o modelo de e-mail para outros modelos master no mesmo domínio de clientes.

Alterar o modelo master alterará todos os dados não relativos a conteúdo no modelo de e-mail, inclusive o código HTML do novo modelo master e suas folhas de estilos, além do código HTML de todas as definições de itens.

Se as restrições de item (nas áreas do corpo do novo modelo master) forem ampliadas, os itens poderão ser removidos ao alterar o modelo master.

Reaplicação de modelos principais

É possível reaplicar o modelo master no qual se baseia o modelo de e-mail.

A reaplicação do modelo master atualizará todos os dados não relativos a conteúdo no modelo, inclusive o código HTML e as folhas de estilos do modelo master, além do código HTML de todas as definições de itens.

Se as restrições de item (nas áreas do corpo do modelo master) forem ampliadas, os itens poderão ser removidos ao reaplicar o modelo master.

Visão geral do rastreamento

Rastreamento de e-mail

Você pode rastrear o momento em que um e-mail em HTML enviado pelo sistema é aberto pelo cliente. Isto se chama rastreamento de e-mail. Para habilitar o rastreamento de e-mail, selecione a opção *Ativar rastreamento de e-mail* na caixa de diálogo *Visão geral do rastreamento*.

Isto insere uma imagem de rastreamento no final do e-mail. Na maioria dos casos, esta imagem será invisível para o usuário final. Quando o cliente abrir o e-mail, a imagem será baixada e este evento será registrado pelo sistema.

Observe que vários clientes de e-mail (por exemplo, Microsoft Outlook) não exibem imagens por padrão, mas exigem que o usuário aceite manualmente sua exibição Isto faz com que o rastreamento de e-mail não seja 100% preciso.

Rastreamento de links

A visão geral do rastreamento contém uma lista combinada de todos os links em todos os itens de texto, itens de tabela e itens de imagem.

Você pode habilitar ou desabilitar o rastreamento de links em links individuais, marcando a caixa de seleção ao lado de cada link. Você pode também habilitar ou desabilitar todos os links, clicando no botão *Ativar/desativar rastreamento de todos os links*.

É possível editar o nome de rastreamento de links utilizando a caixa de texto à direita da caixa de seleção.

Utilização do rastreamento de links

Relatórios de rastreamento de links estão disponíveis no navegador de mensagem e no criador de caixas de diálogo.

Utilização do rastreamento de e-mail

Relatórios de rastreamento de e-mail estão disponíveis no navegador de mensagem e no criador de caixas de diálogo. Também é possível usar rastreamento de e-mails em suas seleções.

Editar modelos de Facebook, SMS, Carta e Twitter

Para editar um modelo, clique duas vezes em um modelo de Facebook, Twitter, Sms ou Carta na tela **Visão geral dos modelos**. Esta ação abre a tela **Editor do modelo** bem como o **Editor de texto**.

O **Editor do modelo** contém as seguintes seções:

- **Parâmetros de controle**

  Estes campos são os parâmetros de controle de modelos mais comuns. Clique no ícone à direita das caixas de texto para inserir um campo de mesclagem.

- **Editor de página de Texto ou Corpo**

  Esta é a área de design para adição, edição e remoção de itens do modelo. Se estiver a editar um modelo de e-mail verá várias áreas de texto de corpo. Se estiver a editar qualquer outro tipo de modelo, verá um editor de texto.

- **Menu da esquerda**

  O menu da esquerda contém informações básicas do modelo, ações específicas do modelo, links para testes e qualificar como spam e ações sobre o modelo master.

Trabalhar com o Editor de texto

Para editar um modelo usando o **Editor de texto**, clique duas vezes em um modelo de Facebook, Sms, Carta ou Twitter na tela **Visão geral dos modelos**. Esta ação abre a tela **Editor do modelo** bem como o **Editor de texto**.

O **Editor de texto** fornece as seguintes opções de edição de texto:

Desfazer

Desfaz a última ação.

Refazer

Refaz/Repete a última ação desfeita.

Cortar

Recorta o conteúdo selecionado e copia para a área de transferência.

Copiar

Copia o conteúdo selecionado para a área de transferência.

Colar

Cola no editor o conteúdo copiado da área de transferência.

Inserir campo de mesclagem

Abre a caixa de diálogo *Campo de mesclagem*. Selecione (ou clique duas vezes em) um campo nesta caixa de diálogo para inserir (colar) o campo de mesclagem no texto, na posição do cursor.

Insira marca de início de campo de mesclagem

Insere (cola) uma marca de início de campo de mesclagem (<<) no texto, na posição do cursor

Inserir marca final do campo de mesclagem

Insere (cola) uma marca de final de campo de mesclagem (>>) no texto, na posição do cursor

Inserir um hiperlink

Permite que você insira um hiperlink

Ativar/desativar modo tela inteira

Alterna o editor de texto para o modo de tela inteira.

Testar e qualificicar como spam

Opções de teste

A caixa de diálogo Opções de teste permite especificar o conjunto de clientes que você quer utilizar para fazer um teste de mesclagem no modelo.

- **Especificar um conjunto de clientes**

  Utilize esta configuração para especificar um conjunto de clientes a ser utilizado para fazer um teste de mesclagem no modelo.

  Seleção: A seleção utilizada para selecionar o conjunto de clientes. Configure esta opção como *<Não selecionado>* para retornar os primeiros clientes encontrados no banco de dados.

Número máximo de clientes: O número máximo de clientes retornados ao fazer um teste de mesclagem. Deverá ser um valor inteiro entre 1 e 20

Expressão: Uma expressão opcional utilizada para filtrar os clientes retornados pela seleção.

- **Especificar um cliente único**

  Utilize esta configuração para especificar um cliente único (utilizando o ID do cliente) a ser utilizado ao fazer um teste de mesclagem no modelo

Testar um modelo

A janela *Testar modelo* permite fazer um teste de mesclagem em um modelo e visualizar o resultado no navegador.

O modelo mescla um conjunto de clientes em um conjunto de mensagens. Consulte **Opções de teste** para obter detalhes sobre como selecionar esses clientes.

- **Percorrer as mensagens mescladas**

  Utilize os botões *Primeiro, Anterior, Próximo* e *Último* para visualizar as mensagens nas quais foi feito o teste de mesclagem.

- **Teste de envio de uma mensagem**

  Clique no botão *Testar envio* (ícone de envelope) para fazer um teste de envio da mensagem para um destinatário de e-mail.

  Consulte **Teste de envio de um modelo** para obter detalhes.

- **Qualificar uma mensagem como spam**

  Clique no botão *Taxa de spam* (ícone de bandeira vermelho) para qualificar a mensagem. Esta ação abrirá a janela *Spamrating report*.

  Consulte **Qualificar um modelo como spam** para obter detalhes.

- **Imprimir uma mensagem de teste**

  Clique no botão *Imprimir mensagem* (ícone de impressora) para imprimir a mensagem. Isto deve abrir a caixa de diálogo *Imprimir* do seu sistema.

- **Desabilitar imagens – Somente mensagens de e-mail**

  Clique no botão *Desativar imagens* para desabilitar todas as imagens usadas no e-mail. Isto desabilitará todas as imagens HTML (com guias IMG HTML) e todas as imagens de fundo referidas em CSS.

  A finalidade desta ação consiste em visualizar uma mensagem da maneira como será exibida em um visualizador de e-mails (por exemplo, Outlook), cuja configuração padrão desabilita imagens HTML em e-mails.

Teste de envio de um modelo

Ao criar uma mensagem no Designer de modelo é possível testar o envio de mensagens.

Esta funcionalidade facilita testar a mensagem e ver como será exibido pelo cliente.

Para testar o envio de uma mensagem, siga estas três etapas:

1. **Fazer um teste de mesclagem da mensagem:**abra a janela **Mensagem de teste**
2. **Abra a caixa de diálogo *Enviar mensagem de teste*:**clique no botão*Testar envio* (ícone de envelope)
3. **Enviar a mensagem:**digite o principal parâmetro de controle, por exemplo, número de celular para uma Sms ou endereço de e-mail para uma mensagem de e-mail, e clique em **OK**.

Qualificar um modelo como spam (somente e-mail)

A comunicação de massa por e-mail é uma parte importante do Portrait Dialogue. Um problema ao enviar e-mails é que a mensagem pode ser filtrada como spam Para ajudar nossos clientes a evitar este problema, queremos dar a eles a oportunidade de testar as mensagens que estiverem escrevendo, para avaliar sua probabilidade de serem marcadas como spam.

Qualificar um modelo como spam

Para qualificar um modelo de e-mail como spam, abra a janela *SpamRatingReport*.

Isto fará um teste de mesclagem no e-mail e produzirá um relatório de qualificação da mensagem resultante como spam. A pontuação de spam indica a probabilidade deste e-mail atravessar filtros de spam.

Parâmetros de controle

Os parâmetros de controle são utilizados para controlar a entrega de sua mensagem.

Você pode usar os campos de mesclagem nos parâmetros de controle. Por exemplo, é possível usar um campo de mesclagem de endereço de e-mail no parâmetro de controle *Endereço do destinatário* em modelos para mesclar o endereço de e-mail do cliente com a mensagem.

Parâmetros de controle de mensagens de e-mail

Os parâmetros de controle a seguir estão disponíveis na lista. Eles são, em sua maioria, valores definidos pelos protocolos de e-mail padrão. Entretanto, alguns são patenteados e controlam o conteúdo do e-mail ou a maneira como ele é enviado.

Parâmetro	Descrição
Assunto	O assunto do e-mail.
Endereço do destinatário	O endereço de e-mail do destinatário. Normalmente, será o e-mail do cliente.
Endereço do remetente	O endereço de e-mail a partir do qual é enviado o e-mail.
Endereço CC	Indica os destinatários de cópia da mensagem. Em outras palavras, uma lista dos endereços de e-mail que receberão uma cópia da mensagem.
Endereço CCO	Indica os destinatários de cópia oculta da mensagem.

Parâmetro	Descrição
Endereço para resposta	O endereço ao qual o destinatário responderá, caso opte por responder ao e-mail. Somente precisará ser especificado se for diferente do *Endereço do remetente*.
Anexos	Uma lista separada por ponto e vírgula contendo arquivos adicionais a serem anexados à mensagem de e-mail. É necessário especificar os caminhos locais, como vimos no Dialog Server.
Validar endereço de destino	Especifica se o endereço de e-mail deve ser validado antes da tentativa de envio do e-mail. O valor padrão é *True*.
Prioridade	A prioridade do e-mail conforme o que aparece para o destinatário. Este parâmetro não controla a prioridade quando o e-mail é enviado. O valor padrão é *Normal*.
Codificação da transferência de conteúdo	Especifica a codificação MIME da mensagem durante sua transmissão.
CharSet	Indica o conjunto de caracteres utilizado para a mensagem.
Organização	Identifica a afiliação organizacional do autor da mensagem.
Recebimento pelo destinatário	O e-mail para recebimento de resposta.
Inserir identificador no cabeçalho	Controla se um identificador específico é inserido no cabeçalho do e-mail. Este identificador é utilizado pelo sistema para identificar e-mails devolvidos.
Adicionar parte de texto simples	Especifica se um trecho de texto sem formatação é adicionado a um e-mail em HTML. A parte de texto sem formatação deve ser especificada no parâmetro *Parte de texto simples*. O valor padrão é *False*.
Parte de texto simples	A parte de texto sem formatação adicionada a um e-mail em HTML se o parâmetro *Adicionar parte de texto simples* for definido como *True*. *Exemplo:* Esta é uma mensagem de e-mail no formato HTML. Insira a URL abaixo em seu navegador da Web para lê-lo: ||<<mh_message_url>> No exemplo, a etiqueta *mh_message_url* será convertida em um link para um site que mostrará a versão HTML do e-mail. || são usados para inserir uma quebra de linha.

Parâmetros de controle de mensagens de Facebook

Os parâmetros de controle a seguir são usados com mensagens de Facebook.

Parâmetro	Descrição
Nome de usuário do Facebook e **Token de acesso ao Facebook**	Chaves de acesso ao Facebook. Seus dados devem conter estas chaves e foram recolhidos usando um Aplicativo do Facebook que solicitou acesso a uma conta de Facebook de clientes.

Parâmetro	Descrição
Local	É possível fornecer informações de localização especificando o ID da página do Facebook que está ligado à localização pretendida. Consulte o Facebook para obter mais informações sobre localizações.
Privado	O status do mural por ser tornado privado especificando *Verdadeiro* para o parâmetro **Privado**.
Nome do arquivo de imagem	Usado ao carregar uma imagem para o Facebook, fornece um nome do arquivo de imagem. Um caminho local, como se pode ver no Dialogue Server, devem ser obrigatoriamente especificados. Os formatos de imagem suportados atualmente são JPG, GIF, BMP, TIF e PNG. Consulte o Facebook para obter mais informações nos tamanhos de imagem suportados atualmente.
URL de imagem	Se disponível, um link para a imagem incluída com esta postagem.
URL do link	O link anexado a esta postagem.
Nome do link	O nome do link.
Descrição do link	A legenda do link (aparece abaixo do nome do link).

Observação: Os parâmetros de controle das mensagens do Facebook irão diferir dependendo do tipo de mensagem de Facebook que estiver criando. Consulte a documentação do Facebook para obter detalhes de segurança do Facebook.

Parâmetros de controle de mensagens do Twitter

Os parâmetros de controle a seguir são usados com mensagens de Twitter.

Parâmetro	Descrição
Token de acesso, **Segredo de token de acesso**, **Chave de consumer** e **Segredo de consumer**	Seus dados devem conter estas chaves e foram recolhidos usando um Aplicativo do Twitter que solicitou acesso a uma conta de Twitter de clientes.
Enviar para nome de tela	Usado para identificar o usuário do Twitter a quem a mensagem direta será enviada. Um exemplo é @PortraitTweet. Estes usuários necessitam de ser seguidores da conta sendo usada para enviar a Mensagem direta.
Caminho de imagem anexada	Usado ao carregar uma imagem para o Twitter, fornece um nome do arquivo de imagem. Um caminho local, como se pode ver no Dialogue Server, devem ser obrigatoriamente especificados.

Observação: Os parâmetros de controle das mensagens do Twitter irão diferir dependendo do tipo de mensagem de Twitter que estiver criando. Consulte a documentação do Twitter para obter detalhes de segurança do Twitter.

Propriedades do modelo

É possível abrir a janela *Propriedades* no menu da esquerda. A janela contém duas guias: Geral e Avançado.

A guia Geral

Esta guia mostra as seguintes informações:

- **Nome**

  O nome do modelo
- **Domínio de cliente**

  O domínio de clientes a partir do qual o modelo obtém seus clientes
- **Tipo de documento**

  O tipo de documento do modelo
- **Modelo master**

  O nome do modelo principal no qual se baseia o modelo de e-mail
- **Criado por**

  O nome de logon do usuário que criou o modelo
- **Data de criação**

  A data e o horário em que o modelo foi criado
- **Última modificação por**

  O nome de logon do usuário que efetuou a mais recente modificação no modelo
- **Última modificação**

  A data e o horário em que foi efetuada a mais recente modificação do modelo

A guia Avançado

Esta guia permite controlar:

- **Gerar atividade**

  Se você quiser que atividades sejam criadas quando mensagens baseadas no modelo forem enviadas, escolha um tipo de atividade. Para cada mensagem, será criada uma atividade.
- **Descrição da atividade**

  Se você optar por gerar uma atividade ao enviar mensagens, você pode inserir aqui a descrição da atividade
- **Prioridade**

Esta é a prioridade de sistema utilizada quando a mensagem é enviada. Configure a prioridade para acima de normal quando for importante que o cliente receba a mensagem de forma relativamente rápida. Por exemplo, um e-mail que contenha uma "senha esquecida".

- **Usar caixa de saída**

  Se você selecionar esta opção, todas as mensagens serão enviadas para uma caixa de saída na qual você pode visualizar e se certificar de que as mensagens estão boas, antes de confirmar seu envio Isso pode ser feito no Gerenciador de mensagens. Se a opção não for marcada, todas as mensagens serão enviadas assim que forem produzidas.

Índice

A

Abre 14
abrir 10, 11, 13, 20, 21, 22, 25, 26
Abrir 10, 11, 13, 14, 20, 21, 22, 25, 26
Abrir item 13
Adicionar 12, 13, 17, 20, 26
Alterado por 10
Alterar 14, 21, 22
Anterior 25
Aplicativo Web Portal 6
Arrastar 10
assunto 26
Assunto 26
Ativar e-mail 22
Ativar/desativar 22
Avançado 29
Azul 21

B

Botão Adicionar 12, 13
Botão Copiar/Colar/Área de transferência 20
Botão Editar item 13
Botão Mostrar avançado 6
Botão OK 11

C

Caixa de diálogo Condição do item 21
Caixa de diálogo Criar novo modelo de e-mail 10, 11
Caixa de diálogo Editar item 13
Caixa de diálogo Imprimir 25
Caixa de diálogo Selecionar imagem 16
Caixa de diálogo Visão geral do rastreamento 22
Caixa de saída 29
Cancelar 7
Carta 10
CC 26
CCO 26
CharSet 26
clicar 22
Cliente 21
Colar 20
Combinado 11, 18
Comum 26
Condições 21
Configurações 7
Configurações do Web Portal 7
Conjunto de estilos 21
consulte 11
Consulte 11
Consulte Sobre as seleções 21
contém 12
Contém 12
Contentor 11
Conteúdo 13, 18
Copiar/Colar/Área de transferência 12
Cor do texto 14
Criado 10, 11, 14
criar 10, 25
Criar 10, 11, 25
CSS 25

D

Da Área do Corpo 18
definir 26
Definir 26
Desabilitar 25
Designer de mensagem 10
Designer do modelo da mensagem 25
Dialog Server 16, 26
Dica de ferramenta/texto alternativo 16
Do Web Portal 7
Domínio 10

E

e-mail 10, 11, 22, 24, 25, 26

E-mail 10, 11, 13, 16, 21, 22, 24, 25, 26, 29
E-mail do Designer de mensagem 10
E-mail HTML 22, 26
e-mails 26
E-mails 26
E-mails em HTML 10
editar 10, 11, 13, 18
Editar 10, 11, 13, 18, 21
enviar 26
Enviar 25, 26
Especifica 26
Especificado 26
Etapas/campos 11
Excluir 10
exibir 11, 16, 26
Exibir 11, 16, 26
Expressão 21

F

Facebook 10
False 26
final 22
Final 22

G

Geral 29
Gerenciador de Mensagens 29

H

hiperlink 14
Hiperlink 14
Hiperlink e/ou 14
HTML 10, 22, 25, 26
HTML e-mails 25

I

ID 24
Imagem HTML 25
Imprimir 25
Iniciando 6
iniciar 6
Início 6
inserir 16, 26
Item 20
Item de tabela 17, 18
itens 13
Itens 11, 13, 20, 22
Itens combinados 18
Itens da Área do corpo 11
Itens de imagem 16
Itens de objeto de conteúdo 17
Itens de texto 14
Itens recipientes 18

L

Limpar 20
Link 14
lista com marcadores 14
Logon 6, 29
Logon Avançado 6
Logon no Web Portal 6
Logon no Windows 6
Logon Normal 6

M

Menu Copiar/Colar/Área de transferência 20
Menu de itens 12
mesclar 24, 25, 26
Mesclar 14, 24, 25, 26
Mh_message_url 26
Microsoft Internet Explorer 7
Microsoft Outlook 22
MIME 26
modelo 25
Modelo 25, 26
Modelo Principal 11
modelos 23
modelos de e-mail 11
Modelos de e-mail 11
Modelos de e-mail do Designer de mensagem 10
modelos de e-mail novos 11
modelos principais 22
Modelos principais 11, 22
Modo de tela inteira 14
Módulo Designer de mensagem 10
Mozilla Firefox 7

N

Não configurado 13
Nome 10
Nome de usuário 6
Normal 26
Novo e-mail 10, 11
novos itens 13
Novos itens 13

O

Observação 16
Opções de teste 24
ordem 26
Ordem 26
Origem da figura 16

P

Padrão 21
Parâmetros de controle 26
Partes 26
Partes do item 11
Peças 11
Pesquisar 10
Primeiro 25
Principal 10, 21
Propriedades do modelo 29
Próximo 25

Q

querer 6

R

rastreamento 22
Rastreamento 22
Reaplicar 22
Recuo à esquerda 14
Refaz/Repete 14
registrando 6
Registrando 6
Reiniciar 16
Remove 14
respostas 26
Respostas 26

S

Salvar 7
Seleção 21
Selecionar 13, 21
Sms 10
Sobre 10
Sobre o Web Portal 6
spam 26
Spam 11, 25, 26
Spamrating 25, 26

T

Tabela 13
Taxa de spam 26
Testar 21, 25
Tipos de item 10
True 26
Twitter 10

U

URL 16, 26
Usar caixa de saída 29
utilizar 7, 26
Utilizar 7, 25, 26
Utilizar Item 13, 21

V

validar 26
Validar 26
Verificar 21
visão geral 22
Visão geral 22
Visão geral de modelos 10
Visual Dialogue 6, 11, 21

W

Web Portal 6, 7, 10
Windows Explorer 7